Inhoudsopgave

PROGRAMMA VAN EISEN **1**
BEDRIJFSKLEDING VRIJWILLIGERS **1**
STICHTING KONINKLIJKE DEFENSIEMUSEA **1**
1. INLEIDING 2
PROGRAMMA VAN EISEN **3**
ALGEMENE EISEN 3
ALGEMENE EISEN DUURZAAMHEID & MVI 4
ALGEMENE EISEN IMPLEMENTATIE 4
ALGEMENE EISEN KMS 5
CONTRACTMANAGEMENT 7
CONTRACTMANAGEMENT MANAGEMENTINFORMATIE 7
CONTRACTMANAGEMENT TARIEVEN 8
DIENSTVERLENING LOGISTIEK 8
DIENSTVERLENING VERSTREKKEN KLEDING 9
FUNCTIONELE EISEN KLEDING 11

Programma van Eisen
Bedrijfskleding Vrijwilligers
Stichting Koninklijke Defensiemusea

1. Inleiding

Achtergrond

De Stichting Koninklijke Defensiemusea (hierna: SKD) verzorgt de exploitatie van diverse defensiemusea in Nederland. Vrijwilligers vormen een essentieel onderdeel van de organisatie en zijn het gezicht naar het publiek. Om een professionele en herkenbare uitstraling te waarborgen, is het noodzakelijk dat vrijwilligers uniforme bedrijfskleding dragen die aansluit bij de identiteit van de organisatie en het defensie-erfgoed dat wordt gepresenteerd.

De SKD heeft drie vestigingen:

- Het Nationaal Militair Museum in Soesterberg
- Het Marinemuseum in Den Helder
- Het Mariniersmuseum in Rotterdam.

Op alle drie de vestigingen zijn vrijwilligers met publieksfuncties actief, ieder met een eigen identiteit en aanpak maar met dezelfde functie. De huidige kledingpakketten zijn, per vestiging, verschillend. Van een grijs kostuum tot polo met worker. De SKD wil één kledinglijn lanceren waarin uniformiteit en uitwisselbaarheid centraal staan. Alleen bij een aantoonbare functionele noodzaak, kan sprake zijn van differentiatie tussen functiegroepen, locaties of activiteiten. Het onderscheid tussen de musea wordt vormgegeven door de toepassing van losse badges met beeldmerken op de kledingstukken. Deze badges zijn veelgebruikte herkenningstekens die via een velcroconstructie op de bovenkleding wordt aangebracht. De badges zijn geen vervanger van het logo.
Het uitgangspunt voor de nieuwe kledinglijn is chino's en/of andere representatieve broeken, premium polo, blouse of overhemd, een binnen softshelljassen en/of andere representatieve jasje in de kleur donkerblauw. De kleding moet passend zijn voor een museum.

Doelgroepen

De bedrijfskleding is bestemd voor **vrijwilligers** en floormanagers die in verschillende publieksfuncties werkzaam zijn binnen de locaties van de SKD, waaronder:

- Gastheren en gastvrouwen
- Baliemedewerkers
- Rondleiders en gidsen
- Team Buitenactiviteiten
- Team Kinderactiviteiten
- Cold Storm (Marinemuseum)

Daarnaast is er een kleine groep vaste medewerkers die zorgt voor het onderhoud van de museumstukken die bedrijfskleding draagt. Ook deze kleding wordt in de specificaties meegenomen.

Doelstelling

Dit **programma van eisen** beschrijft de functionele en technische vereisten waaraan de bedrijfskleding voor vrijwilligers van de Stichting Koninklijke Defensiemusea moet voldoen.

Programma van Eisen

Door voor deze aanbesteding een Inschrijving in te dienen, verklaart Inschrijver zich onvoorwaardelijk en volledig akkoord met de onderstaande eisen. Eventuele voortvloeiende kosten uit onderstaande eisen dient u te verwerken in uw prijsopgave. Onderstaande eisen kunnen derhalve niet leiden tot extra kosten.

Algemene eisen

Eisen	Omschrijving
Eis 1	Door het indienen van een Inschrijving verklaart de Opdrachtnemer zich onvoorwaardelijk en volledig akkoord met alle in dit Programma van Eisen gestelde eisen. Aan deze eisen dient gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst blijvend te worden voldaan. Eventuele voortvloeiende kosten uit onderstaande eisen dient u te verwerken in uw prijsopgave. Onderstaande eisen kunnen dus niet leiden tot extra kosten.
Eis 2	Opdrachtnemer garandeert dat Opdrachtnemer de gevraagde artikelen en bijbehorende dienstverlening gedurende de looptijd van de Overeenkomst kan leveren in de modellen, kleuren en kwaliteit zoals in deze aanbesteding is opgenomen.
Eis 3	Opdrachtnemer garandeert dat de artikelen en bijbehorende dienstverlening in alle opzichten voldoen aan de relevante eisen van de wet- en regelgeving, overheidsvoorschriften en milieubepalingen.
Eis 4	De Opdrachtnemer garandeert dat de aangeboden prijzen transparant, all-in en ondubbelzinnig zijn. Er mag geen onduidelijkheid bestaan over de inbegrepen leveringen en diensten in relatie tot de prijs. Kortom de prijs is een all-in prijs. Dit is inclusief, maar niet limitatief, logistieke-, opslag-, controle- en registratie- en reinigingskosten.
Eis 5	Opdrachtnemer gaat akkoord met de scope en volume benoemd in de Uitnodiging tot Inschrijving. Aan de scope en volume kunnen geen rechten ontleend worden, daar deze afhankelijk is van processen als groei en krimp van het aantal vrijwilligers.
Eis 6	Door voortschrijdend inzicht kunnen artikelen opgenomen in deze aanbesteding worden toegevoegd en/of weggestreept door de opdrachtgever. Opdrachtnemer heeft hierin een adviserende rol. Opdrachtnemer gaat akkoord met deze werkwijze.
Eis 7	Bij beëindiging van de overeenkomst stelt Opdrachtnemer alle actuele SKD-data (inclusief maat- en orderhistorie) in een gangbaar digitaal format kosteloos beschikbaar en verleent volledige medewerking aan de datamigratie.
Eis 8	Alle geleverde bedrijfskleding en bijbehorende dienstverlening voldoen onverkort aan de specifieke wet- en regelgeving zoals gedefinieerd in de Bijlage.
Eis 9	Opdrachtnemer verwerkt persoonsgegevens uitsluitend conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Na beëindiging van de overeenkomst worden alle persoonsgegevens aantoonbaar vernietigd of veilig overgedragen aan de Opdrachtgever. Na gunning tekent de Opdrachtnemer de verwerkersovereenkomst (zie Bijlage).

Algemene eisen duurzaamheid & MVI

Eisen	Omschrijving
Eis 10	Opdrachtnemer conformeert zich aan de SKD-gedragscode voor een veilige, inclusieve en eerlijke werkomgeving en ondertekent deze direct na definitieve gunning (zie Bijlage).
Eis 11	Opdrachtnemer garandeert dat de productieketen voldoet aan de Internationale Sociale Voorwaarden (ISV) en ILO-kernverdragen (geen kinder/dwangarbeid, leefbaar loon, veilige werkomstandigheden). Dit wordt aangetoond middels een Fair Wear-certificaat of gelijkwaardige audit. Bewijs via Fair Wear-certificaat of onderbouwde uitleg, binnen 10 kalenderdagen na voorlopige gunning.
Eis 12	De Opdrachtnemer garandeert dat alle te leveren kleding veilig, hypoallergeen en vrij van schadelijke stoffen zijn, en voldoen aan alle vigerende Europese milieuwet- en regelgeving. Meetbare criteria: Alle stoffen en materialen voldoen aantoonbaar aan de normen van OEKO-TEX Standard 100, REACH (Verordening 1907/2006/EG) en POP (Verordening 850/2004/EG). Certificering (zoals ISO 14001 of OEKO-TEX) dient binnen 10 kalenderdagen na voorlopige gunning te worden overlegd.
Eis 13	In het kader van circulair inkopen neemt de Opdrachtnemer verpakkingsmateriaal en afgedragen kleding kosteloos retour voor verantwoordelijke en hoogwaardige recycling. Dit proces wordt per vestiging ingericht, waarbij de Opdrachtnemer uit gaat van minimaal 1 x per maand een retour-rit van alle drie de vestigingen.
Eis 14	De artikelen dienen in zo min mogelijk materiaal verpakt te zijn. Hierbij streeft de Opdrachtnemer naar milieuvriendelijke verpakkingen (bijvoorbeeld: biologisch afbreekbaar plastic). Het moet echter wel voldoende verpakt zijn om onnodige vervuiling of kwijtraken te voorkomen.
Eis 15	Deelleveringen zijn niet wenselijk. Echter toegestaan als de minimale levertijden worden overschreden. In het proces gaan levertijden dus voor deelleveringen.

Algemene eisen implementatie

Eisen	Omschrijving
Eis 16	Gedurende de implementatiefase vindt er intensief overleg plaats: wekelijks tot aan de eerste reguliere uitlevering, daarna maandelijks tot de nazorgfase is afgerond. Overgang naar halfjaarlijks overleg conform eis 45.
Eis 17	De aangeboden bedrijfskleding dient minimaal te voldoen aan normen zoals opgenomen in de respectievelijke bijlagen. Inschrijvende partijen dienen dit aan te tonen door middel van het indienen van testrapporten, dan wel door middel van de bij de producten behorende formele Product Certificaten met bijbehorende normeringen. De van toepassing zijnde certificaten en testrapporten dienen binnen 10 kalenderdagen na voorlopige gunning te worden aangeleverd. De certificaten en testrapporten vallen binnen hun geldigheidstermijn en zijn afgegeven door een, door de overheid, erkende instelling.
Eis 18	De door de Opdrachtnemer aangeleverde kledingstukken voor was- en draagtesten worden door de Opdrachtgever als referentiemateriaal (nulmeting) bewaard om de kwaliteit van toekomstige leveringen te verifiëren.
Eis 19	De Opdrachtnemer overlegt uiterlijk 10 kalenderdagen na de voorlopige gunning een officiële verklaring of testrapport ter bevestiging van de kleurechtheid van alle toegepaste stoffen. De kleurechtheid moet minimaal voldoen aan een score

Eisen	Omschrijving
	van 4 op ISO 105 en een minimale score van 3-4 op ISO 105-X12 in natte omstandigheden (indien van toepassing).
Eis 20	Opdrachtnemer hanteert een gestructureerd, digitaal klachtenregistratiesysteem en een Nederlandstalige klantenservice die op werkdagen bereikbaar (08:30-17:00) is voor vragen, klachten en reparatiemeldingen. Reactietijd bedraagt maximaal 1 werkdag; een structurele oplossing wordt binnen 3 werkdagen geboden. Eén telefoonnummer en één e-mailadres voor klantenservice.
Eis 21	Opdrachtnemer faciliteert op vestiging van de Opdrachtgever een pas- en draagtest voor een representatieve groep vrijwilligers. Eventuele benodigde vermaak kosten of aanpassingen naar aanleiding van deze test zijn volledig voor rekening van de Opdrachtnemer.
Eis 22	Opdrachtnemer stelt (digitaal) per kledingstuk een Nederlandstalige was- en onderhoudsinstructie beschikbaar, inclusief specifieke richtlijnen voor reiniging, droging en eventuele nabehandeling (zoals impregneren).
Eis 23	De opdrachtnemer brengt alle bestel- en leverprocessen grafisch in kaart met een procesflow voor een soepele dienstverlening.

Algemene eisen KMS

Eisen	Omschrijving
Eis 24	Het KMS (Kleding Management Systeem) is het kloppend hart van de dienstverlening. Met KMS bedoelt de SKD een onlinesoftware-oplossing voor het bestellen, beheren en uitgeven van de bedrijfskleding. Deze moet 24/7 beschikbaar zijn en de dienstverlening optimaal ondersteunen. De opdrachtnemer heeft de expertise om het KMS zo in te richten dat deze bij de gevraagde dienstverlening van het SKD past zodat alle behoefte, wensen en eisen zonder meerkosten kunnen worden geïmplementeerd.
Eis 25	Opdrachtnemer levert een beveiligd, web-based bestelportaal in de SKD-huisstijl. Het systeem ondersteunt persoonlijke medewerker accounts, op basis van vastgestelde pakketten per medewerker (nieuw voor oud). Waarin bestel- en maathistorie op medewerkersniveau inzichtelijk is. De vrijwilligerscoördinatoren en hun vervangers zijn de bestellers.
Eis 26	Het KMS faciliteert budgetbewaking op individueel medewerkersniveau. De Opdrachtgever heeft de autorisatie om budgetten en bestelrechten per medewerker of functiegroep in te stellen en te wijzigen. Het systeem faciliteert het uitgiftesysteem nieuw voor oud met validatie op levensduur artikel.
Eis 27	Het KMS biedt de Opdrachtgever (inkoop/beheer) real-time inzicht in orderstatus, budgetverbruik, retourpercentages en managementrapportages, exporteerbaar naar gangbare bestandsformaten (Excel/CSV).
Eis 28	Het KMS voldoet aan hoge cybersecurity-eisen (bijv. ISO 27001). Back-up worden dagelijks gemaakt. De Opdrachtgever blijft te allen tijde juridisch eigenaar van de ingevoerde persoons- en bestelgegevens.
Eis 29	Het KMS bevat een module waarmee medewerkers zich digitaal kunnen inschrijven en agenderen voor fysieke passessies op locatie.
Eis 30	Opdrachtnemer garandeert dat het KMS volledig is ingericht, getest en operationeel is op de dag van inwerkingtreding van de overeenkomst.
Eis 31	Opdrachtnemer levert een digitale, gebruiksvriendelijke handleiding op de inlogpagina en biedt proactieve ondersteuning (helpdesk) aan medewerkers bij

Eisen	Omschrijving
	vragen over het gebruik van het bestelsysteem.
Eis 32	Het KMS moet verplicht data registreren over afdeling, vestigingen en gebruiker (gecodeerd).
Eis 33	Het KMS faciliteert een ongelimiteerd aantal gebruikers en licenties.
Eis 34	Het KMS dient beschikbaar te zijn (in te richten) voor verschillende vestigingen, doelgroepen en niveaus gebruikers en goedkeurders.
Eis 35	Het KMS is compatible met verschillende systemen.
Eis 36	In het KMS wordt hergebruik (re-use) ingericht.
Eis 37	Het KMS dient te voorzien in verschillende niveaus van managementinformatie en factuurstromen (eisen en wensen dienen per doelgroep te kunnen worden aangepast).
Eis 38	Het KMS voldoet aan de IT security en IAM vereisten.
Eis 39	Het KMS dient te beschikken over validatieregels (alleen te bestellen artikelen beschikbaar voor bepaalde doelgroepen).
Eis 40	Gedurende de gehele overeenkomst zal Opdrachtnemer verantwoordelijk zijn voor het samenstellen, bijhouden, documenteren en archiveren van de productspecificaties van alle aangeboden artikelen in het KMS en voor het up-to-date houden van het systeem.
Eis 41	Gedurende de gehele overeenkomst zal opdrachtnemer verantwoordelijk zijn voor het correct invoeren van de personeelsgegevens die nodig zijn voor de levering van kleding.
Eis 42	De webshop dient 24/7 beschikbaar te zijn, bij storingen dient dit binnen 4 uur verholpen te zijn.
Eis 43	De webshop moet minimaal voldoen aan de volgende eisen: • Alle producten moeten in de webshop te bestellen zijn; • Alle producten moeten worden weergegeven met foto en volledige omschrijving, maattabellen, kosten product, specificatie (onder andere impact op het milieu); • Gebruiksvriendelijk (efficiënte werk- en bestelwijzen).
Eis 44	Het KMS is compatible met RFID in de kleding voor een sluitende kledingloop en een efficiënt proces. Indien dit technisch niet tot de mogelijkheden van de opdrachtnemer behoort dient de opdrachtnemer een efficiënte workflow in te richten binnen zijn organisatie zodat de SKD hier geen hinder van ondervindt.

Contractmanagement

Eisen	Omschrijving
Eis 45	Opdrachtnemer stelt één vaste, beslissingsbevoegde contactpersoon aan (inclusief vaste vervanger). Deze contactpersoon initieert minimaal halfjaarlijks een evaluatieoverleg met de Opdrachtgever. Onderwerpen: voortgang samenwerking, successen en verbeterpunten, trends en innovaties, managementrapportage, actiepunten.
Eis 46	• Inschrijver factureert conform het proces en richtlijnen van SKD. • SKD geeft de voorkeur aan één factuur voor de gehele dienstverlening met bijlage uitsplitsing per vestiging waarin de diverse dienstverleningen en artikelen kunnen worden uitgesplitst (bijvoorbeeld in Excel). • De goedkeuring van de facturen ligt bij SKD op het niveau van de besteller (vrijwilligerscoördinator). SKD vraagt van de Inschrijver om een proces in te richten waarbij de vrijwilligerscoördinator een digitale afleverbon krijgt met de volgende informatie: Bestelnummer, datum aflevering, naam medewerker, artikel, aantal, prijs en totaalprijs, zodat deze de factuur intern kan goedkeuren.
Eis 47	SKD wenst samen met Opdrachtnemer jaarlijks ambitieuze KPI's te bepalen zodat de KPI de stappen ondersteunt om de doelen te bereiken die wij als partners vaststellen. Wij starten het contract met de KPI's die voortvloeien uit het PvE en de inschrijving, te weten: • Implementatie, passessies en initiële uitrol gunningscriteria GC2a; • Logistiek proces: bestellen, personaliseren, leveren, retourneren en re-use gunningscriteria GC2b; • Kledingmanagementsysteem en digitalisering van de dienstverlening gunningscriteria GC2c; • Partnership, rolverdeling, communicatie en contractmanagement gunningscriteria GC2d; • Duurzaamheid en circulariteit GC4.
Eis 48	Opdrachtnemer zal zich, als ketenregisseur en expert, gedurende de contractperiode actief ontwikkelen op het gebied van duurzaamheid en de SKD gevraagd en ongevraagd advies geven over duurzaamheid, zodat de collectie en de dienstverlening zich blijvend ontwikkelen gedurende de contractperiode.

Contractmanagement managementinformatie

Eisen	Omschrijving
Eis 49	Opdrachtnemer levert kosteloos, minimaal tweemaal per jaar (binnen 14 werkdagen na aanvang van het nieuwe halfjaar) de gevraagde managementrapportage.
Eis 50	De onderwerpen in de managementrapportages worden in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vastgesteld na gunning, en kunnen uit de volgende thema's bestaan: • Status KPI's; • Financiële rapportage voor het bewaken van de contractwaarde (budget/realisatie) per vestiging; • Financiële rapportage over de geleverde en te leveren dienstverlening (producten/diensten) per vestiging; • Beheer dienstverlening Kleding (verwachte schapvoorraad per artikel, levertijden per artikelen, afwijkingen in levering en maatforcé, hergebruik (re-use) voorraad, afgevoerde artikelen einde levensduur in prijs per kg);

Eisen	Omschrijving
	• Afhandeling Klachten-Wensen-Informatie-Storingen (KWIS); • Knelpunten en ondernomen verbeteracties; • Duurzaamheidsontwikkelingen.

Contractmanagement tarieven

Eisen	Omschrijving
Eis 51	De door Opdrachtnemer aangeboden tarieven zijn all-in, marktconform en toekomstbestendig. Zie algemene eis 4.
Eis 52	De door Opdrachtnemer aangeboden tarieven zijn exclusief BTW en inclusief alle bijkomende kosten en opslagen (waaronder mede wordt verstaan, maar daartoe niet is beperkt: maat- en passessie, logo en velcro verwerking, reis-, verblijf-, parkeer- en bureaukosten, overheadvergoeding, warehouse-, verzend- en retourverzendkosten, hergebruikkosten en KMS etc.), tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.
Eis 53	Opdrachtnemer heeft een volledig ingevuld (en niet aangepast) Prijzenblad als onderdeel van haar Inschrijving ingediend.
Eis 54	Opdrachtnemer factureert volgens de factuurinstructie en het factuurproces zoals beschreven in de Raamovereenkomst.
Eis 55	De tarieven dienen marktconform te zijn. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor bij derden offertes aan te vragen om de marktconformiteit van Opdrachtnemer te verifiëren. Indien uit onderzoek blijkt dat prijzen niet marktconform zijn, dan behoudt de Opdrachtgever zich het recht voor producten elders in te kopen.
Eis 56	De hergebruik(re-use) prijs is een all-in prijs. Dit is inclusief maar niet limitatief: inleverbox-, logistieke-, opslag-, controle-, registratie-, reinigings- en leverkosten.
Eis 57	De geoffreerde tarieven staan vast voor het eerste contractjaar en kunnen vervolgens maximaal éénmaal per jaar worden geïndexeerd op basis van het CBS-prijsindexcijfer "Productenprijzen, Industrie, Prodcom 1412 Werk- en bedrijfskleding". Prijsherzieningen dienen uiterlijk twee maanden voor ingangsdatum schriftelijk te worden onderbouwd.

Dienstverlening logistiek

Eisen	Omschrijving
Eis 58	Elk pakket moet duidelijk gemerkt zijn met naam drager, naam vrijwilligerscoördinator (besteller) en een specifiek afleveradres/vestiging.
Eis 59	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een efficiënt voorraadbeheer. Er wordt een gegarandeerde, uitwisselbare basisvoorraad aangehouden om snelle levering aan (nieuwe) vrijwilligers en medewerkers te borgen.
Eis 60	Opdrachtnemer hanteert strakke maximale levertijden: • Eerste bulklevering: binnen 12 weken; • Voorraadartikelen incl. logo: binnen 10 werkdagen; • Voorraadartikelen met vermaken: binnen 20 werkdagen; • Maatwerk/specials (alternatief artikel): binnen 4 weken na goedkeuring offerte;

Eisen	Omschrijving
	• Spoedleveringen zijn op aanvraag mogelijk. Aanvullend: Spoedbestellingen voor artikelen uit het standaardassortiment dienen gegarandeerd binnen 24 tot maximaal 48 uur na aanvraag op de gewenste aflevervestiging van de Opdrachtgever te worden afgeleverd. Tijdens de implementatie wordt vastgesteld welke artikelen de leverancier op voorraad houdt. In principe geldt dit voor alle basisartikelen in het assortiment.
Eis 61	Voor kleding die individueel vermaakt moet worden (buiten de initiële bulklevering om), geldt een maximale extra levertijd van 10 werkdagen bovenop de standaard levertijd.
Eis 62	Opdrachtnemer verzorgt de distributie en levert de bestellingen af op de specifieke SKD-vestigingen. Leveringen vinden uitsluitend plaats op werkdagen tussen 08:30 en 16:30 uur. Nadere afstemming na gunning.
Eis 63	Elke zending is voorzien van een duidelijke (digitale) pakbon met minimaal: naam medewerker, aflevervestiging, naam besteller (vrijwilligerscoördinator), artikelomschrijving, artikelnummer, maat, geleverd aantal en eventuele backorders. Direct na plaatsing van een bestelling in het bestelportaal stuurt de Opdrachtnemer de besteller binnen maximaal dertig (30) minuten een automatische e-mailbevestiging met daarin vermeld de ordergegevens, verwachte afleverdatum en het verwachte leveringstijdvak.
Eis 64	Opdrachtnemer garandeert een gedifferentieerde leverbetrouwbaarheid (On Time In Full - OTIF): minimaal 95% voor het standaard assortiment, 80% voor artikelen buiten het standaard assortiment, gemeten conform de contractueel vastgelegde levertermijnen.
Eis 65	De Opdrachtgever behoudt het recht om leveringen bij ontvangst te keuren op kwaliteit en aantallen. Afgekeurde zendingen worden door de Opdrachtnemer kosteloos en per ommegaande retour gehaald en vervangen.
Eis 66	Indien kleding zoekraakt of onherstelbaar beschadigt tijdens het proces, dient de Opdrachtnemer het betreffende artikel per ommegaande en volledig kosteloos te vergoeden of te vervangen.
Eis 67	Hergebruik (re-use) artikelen zijn artikelen die al eerder uitgeleverd zijn maar door personeels- of maatwisseling niet meer ingezet kunnen worden voor een bepaalde medewerker. Leverancier richt een logistiekproces in waarbij de optie hergebruik is opgenomen. Het verloopcijfer is 7%. De aangeboden dienstverlening maakt onderdeel uit van het gunningsproces.

Dienstverlening verstrekken kleding

Eisen	Omschrijving
Eis 68	Opdrachtnemer richt per vestiging (3 locaties) een pasproces in voor de verstrekking van de juiste kleding, dat de SKD zoveel mogelijk ontzorgt. De aangeboden dienstverlening maakt onderdeel uit van het gunningsproces.
Eis 69	Opdrachtnemer verleent een volledige garantie op materiaal- en fabricagefouten van alle artikelen binnen 1 jaar na afgifte bij normaal gebruik. Indien de Opdrachtnemer in zijn commerciële uitingen of productdocumentatie een langere garantietermijn belooft dan in dit PvE geëist, is deze langere termijn contractueel bindend.
Eis 70	Bij discussie over de oorzaak van een defect (normale slijtage vs. fabricagefout) binnen de garantietermijn, ligt de bewijslast nadrukkelijk bij de Opdrachtnemer. Alle kosten die voortvloeien uit een garantieclaim (inclusief reparatie,

Eisen	Omschrijving
	vervanging, verzend-, haal- en brengkosten) zijn volledig voor rekening van de Opdrachtnemer.
Eis 71	Kleine gebreken worden vakkundig en onzichtbaar hersteld. Bij grote gebreken, of indien herstel de veiligheid/uitstraling aantast, wordt het artikel of de batch kosteloos door een nieuw exemplaar vervangen.
Eis 72	Het verstrijken van de garantietermijn ontslaat de Opdrachtnemer niet van zijn wettelijke aansprakelijkheid voor verborgen gebreken of non-conformiteit conform het algemene verbintenissenrecht.
Eis 73	De Opdrachtnemer garandeert dat de in het prijzenblad aangeboden artikelen gedurende de volledige contractperiode leverbaar zijn. Indien overmacht of onvoorziene omstandigheden buiten de controle liggen van de opdrachtnemer en aantoonbaar zijn waarbij een artikel uit de collectie gaat, levert Opdrachtnemer een kwalitatief, esthetisch gelijkwaardig of beter alternatief tegen dezelfde contractprijs. Eventuele draagtesten voor het alternatief zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Levertijd vervangend artikel is niet langer dan standaard levertijd.
Eis 74	Opdrachtnemer faciliteert een kosteloos, eenvoudig en digitaal retourproces voor foutief bestelde of geleverde artikelen (inclusief kleding voorzien van logo) worden zonder extra kosten retour genomen en gecrediteerd.
Eis 75	Opdrachtnemer faciliteert en is verantwoordelijk voor het inrichten van het kosteloze retourproces van artikelen die gedragen zijn en retour komen vanwege maatwissel, einde contract of einde levensduur. Minimale eis is dat deze één (1) maal per maand retour worden gehaald van de vestigingen, na afspraak met de vrijwilligerscoördinator. De werkwijze is aan de opdrachtnemer, waarbij efficiency en duurzaamheid in acht worden genomen. Na de gunning worden hier concrete afspraken over gemaakt. Alle kosten voor dit proces dienen verwerkt te worden in het hergebruik (re-use) tarief of de kosten voor afvoer einde levensduur. Voor het duurzaam afvoeren van de huidige kledinglijn wordt een tarief uitgevraagd in het prijzenblad.
Eis 76	Alle retour-artikelen dienen door de leverancier gecontroleerd te worden op technische staat en of zij nog ingezet kunnen worden als hergebruik (re-use) artikel. Behalve de artikelen die volgens contract ingeleverd worden na hun validatietermijn. Bovenkleding zoals polo's en blouses worden niet ingezet als hergebruik (re-use) artikel maar direct duurzaam afgevoerd. Echter alle andere artikelen vallen onder de mogelijke re-use constructie.
Eis 77	Hergebruik (re-use) artikelen worden gerepareerd, gewassen (om altijd een standaard kwaliteit te garanderen) en opgenomen in het voorraadsysteem. Indien er een geschikt re-use artikel beschikbaar is wordt deze als eerste uitgeleverd, boven een nieuw artikel (dat nog moet worden voorzien van een logo).
Eis 78	Voor het re-use proces richt de Opdrachtnemer een retour-proces in per vestiging. Uitgangspunt is dat per medewerker één retourmelding gemaakt wordt bij "uitdienstmelding" en bij maatwisseling betreft dit enkele artikelen.
Eis 79	De kleding wordt na retourmelding door het KMS-systeem van het account van de drager gehaald, zodat er weer een nieuw artikel besteld kan worden bij maatwissel of einde levensduur. De Opdrachtnemer richt het systeem zo in dat alle artikelen op persoonsniveau herkenbaar zijn in het KMS. Te denken valt aan RFID, NFC, QR-code of een vergelijkbaar systeem.
Eis 80	Alle artikelen die niet meer opnieuw kunnen worden ingezet dienen door de Opdrachtnemer duurzaam te worden afgevoerd volgens de regels UPV en het Europese productpaspoort. De artikelen dienen geregistreerd en in prijs per kg

Eisen	Omschrijving
	in de managementrapportage en op de factuur te herleiden zijn. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een veilig en transparant afvoerproces van de afgedragen kleding.
Eis 81	In het kader van levensduurverlenging garandeert de Opdrachtnemer de leverbaarheid van originele reserveonderdelen (ritsen, knopen, panelen) tot minimaal 4 jaar na de laatste levering, tegen transparante prijzen. Bij niet meer geproduceerde onderdelen: gelijkwaardig alternatief conform oorspronkelijke technische/esthetische eisen.
Eis 82	Opdrachtnemer stimuleert reparatie boven vervanging. Voor kleine, zelf uit te voeren herstelwerkzaamheden stelt de Opdrachtnemer kosteloos extra fournituren (zoals reserveknopen) ter beschikking aan de Opdrachtgever.
Eis 83	Kledingstukken die worden aangeboden voor reparatie of herstel, dienen vakkundig te worden gerepareerd en binnen maximaal vijf (5) tot zes (6) werkdagen na ontvangst te worden geretourneerd aan de Opdrachtgever. Opdrachtnemer richt hier een duidelijk proces voor in.
Eis 84	Indien kledingstukken zoekraken of onherstelbaar beschadigen tijdens het logistieke proces onder verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer, dient de Opdrachtnemer het betreffende artikel kosteloos binnen maximaal één (1) maand te vervangen.

Functionele eisen kleding

Eisen	Omschrijving
Eis 85	De artikelen zijn vrij van gebreken, onzuiverheden en fouten die uiterlijk, functionaliteit en levensduur kunnen schaden.
Eis 86	De kleding is veilig, hypoallergeen en vrij van schadelijke stoffen (conform OEKO-TEX Standard 100). Eigenschappen: kleur/vormvast, ademend, sneldrogend, kreukherstellend en industrieel/machinaal wasbaar met behoud van functionaliteit en uitstraling. Verhoogt welzijn drager; geschikt voor dragen langere periodes (werkdag minimaal 8 uur); kleding is geschikt voor een binnenklimaat; seizoenvarianten; niet-knellende pasvorm voor elke lichaamsbouw; rekening houden met individuele materiaalallergieën.
Eis 87	Tenzij expliciet anders gespecificeerd, is alle te leveren bedrijfskleding van hoogwaardige, professionele kwaliteit, geschikt voor intensief dagelijks gebruik. De kleding voldoet aantoonbaar aan de geldende normen voor functionaliteit, deugdelijkheid, veiligheid, draagcomfort en afwerking.
Eis 88	De kleding sluit naadloos aan bij de corporate identity van SKD. De stijl is eigentijds, toegankelijk en respectvol naar het erfgoed, met logo's die uniform en strak zijn gepositioneerd.
Eis 89	De kleding garandeert een eenduidige, representatieve en professionele uitstraling die de herkenbaarheid van de medewerkers als vertegenwoordigers van de SKD waarborgt. Profiel en specifieke eisen per groep in onderstaande eisen.
Eis 90	Gastheren/gastvrouwen, baliemedewerkers, rondleiders, gidsen: De kleding voor deze doelgroep mag geen uiterlijke gelijkenissen vertonen met politie- of krijgsmachtuniformen (geen biezen, epauletten of rangtekens). De uitstraling is gastvrij, netjes en toegankelijk. Profiel: netjes, eerste visitekaartje, toegankelijk, herkenbaar, veel in beweging, functioneel, mogelijk buiten in weer en wind, lang staan. Er is nog geen definitieve keus gemaakt voor een polo en/of blouse/overhemd voor dit pakket. In het prijzenblad is de afname van

Eisen	Omschrijving
	deze artikelen gemiddeld (50%/50%). Mogelijk wordt dit op basis van validatie verstrekt. De keuze wordt gemaakt aan de hand van de aangeleverde samples.
Eis 91	Team Buitenactiviteiten/Cold Storm: Buitenkleding voor dit team is hoogwaardig water- en winddicht, ademend, UV-werend en voorzien van voldoende functionele, afsluitbare zakken voor wisselende werkzaamheden. Profiel: netjes gekleed, bewegingsvrijheid, comfort, op verschillende vestigingen werkzaam.
Eis 92	Team Kinderactiviteiten: De kleding biedt maximale bewegingsvrijheid, hoog draagcomfort en heeft een zachte, toegankelijke en kindvriendelijke uitstraling. Personeel van de Opdrachtnemer dient te allen tijde te voldoen aan de geldende lokale (veiligheids)regels en voorschriften van de Opdrachtgever. Profiel: polo's, netjes gekleed, bewegingsvrijheid, comfort.
Eis 93	Team Behoud en Beheer (Depot): Vaste medewerkers die alle museumstukken onderhouden. Buitenkleding voor dit team is hoogwaardig water- en winddicht, ademend, UV-werend en voorzien van voldoende functionele, afsluitbare zakken voor wisselende werkzaamheden. Hun huidige broeken sluiten in de praktijk uitstekend aan bij de variëteit van hun werkzaamheden. Profiel: netjes gekleed, bewegingsvrijheid, comfort, op verschillende vestigingen werkzaam.
Eis 94	De maatvoering is gestandaardiseerd conform de EN 13402 normering. Indien standaardmaten in individuele gevallen niet volstaan, verzorgt de Opdrachtnemer in overleg met de Opdrachtgever passend maatwerk. In eerste instantie wordt er een vergelijkbaar model van een ander standaardartikel geoffreerd binnen 5 werkdagen. Indien er geen passende oplossing volstaat zal opdrachtnemer overgaan tot een maatforcé artikel.
Eis 95	De kleding is standaard leverbaar in een breed maatbereik (inclusief extra grote, kleine en lengtematen) en in specifieke pasvormen voor zowel dames als heren (regular en slim fit). Uitgangspunt is dat er geen maatforcé nodig is vanwege de keuze voor standaardartikelen.
Eis 96	Indien er voor een vrijwilliger niet mogelijk is om vanuit de standaard collectie een kledingstuk te vermaken is er sprake van maatforcé. Opdrachtnemer zal zorgdragen voor een passend alternatief, zoveel mogelijk in lijn met de vastgestelde collectie. In het uitzonderlijke geval dat dit wel nodig is levert de opdrachtnemer binnen 3 dagen een offerte aan.
Eis 97	De kleding moet voldoen aan de generieke materiaal- en kwaliteitseisen zoals beschreven in het PvE. Indien een bepaald (kwaliteits)merk wordt genoemd, is dit slechts als voorbeeld bedoeld. De opdrachtgever bedoelt dan aan dit (kwaliteits)merk gelijkwaardig. Zoals gelijkwaardig qua doek, afwerking, normen en uitstraling. De SKD wenst een premium uitstraling voor de standaard collectie.
Eis 98	De geleverde stoffen zijn vrij van weeffouten. Om krimpverschillen en pasvormverlies te voorkomen, is het gebruik van verschillende draadrichtingen van één type stof binnen hetzelfde kledingstuk niet toegestaan.
Eis 99	Toegepaste fournituren, waaronder ritsen en knopen, zijn van hoogwaardige (industriële) kwaliteit, roestvrij (bijv. YKK of gelijkwaardig) en behouden hun sluitkracht gedurende de levensduur van het kledingstuk.
Eis 100	Stiksels en naden (inclusief bij striping of kleurvlakken) zijn spanningsvrij aangebracht en trekken niet scheef, ook niet na veelvuldig industrieel of machinaal reinigen.
Eis 101	De stiksels zijn van hoogwaardige kwaliteit, afgestemd op de elasticiteit van de stof. Er mogen geen stikfouten, losse draden of zwakke naden in de kledingstukken voorkomen.

Eisen	Omschrijving
Eis 102	De kleding is aan de buitenzijde volledig vrij van zichtbare, duidelijke of opvallende merklabels van de fabrikant, tenzij wettelijk verplicht of met schriftelijke toestemming van het SKD.
Eis 103	Elk kledingstuk is voorzien van een duurzaam registratielabel met minimaal: CE/EN-markeringen, wasvoorschriften, maat, productiedatum en de tekst 'Do not remove label from clothing'. Nadere details worden na gunning afgestemd.
Eis 104	Ten behoeve van tijdelijk personeel of poolkleding is de Opdrachtnemer in staat om registratie labels voor algemeen gebruik, op vestigingsniveau, aan te leveren. Mogelijk kan deze kleding ingezet worden als passets op de vestigingen?
Eis 105	Het registratielabel is dusdanig bevestigd (bijv. geseald of hoogwaardig gestikt) dat de levensduur en leesbaarheid van teksten/afbeeldingen minimaal gelijk is aan de technische levensduur van het kledingstuk. Met goed passende naden of sealings.
Eis 106	De kleding wordt door de Opdrachtnemer voorzien van de officiële SKD-logo's. Uitgangspunt is dat er 3 logo's per kledingstuk nodig zijn om aan de belastingwetgeving te voldoen. Minder logo's alleen in overleg met opdrachtgever. Kosten logo verwerking zit in de all-in prijs. De Opdrachtnemer waarborgt hierbij te allen tijde de continuïteit van de plaatsing van de logo's en legt dit vast in dossier (zie Bijlage). De verwachting is dat er ton-sur-ton logo verwerking de voorkeur heeft.
Eis 107	Opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk voor de productie, aanlevering en het professioneel aanbrengen van alle benodigde logo's en beeldmerken op de kleding.
Eis 108	Afhankelijk van de stof en het kledingstuk past Opdrachtnemer de meest geschikte en duurzame techniek toe (hoogwaardig borduren, sealen of zeefdruk) voor een scherpe weergave van het logo.
Eis 109	De afmetingen en positionering van de logo's voldoen strikt aan de fiscale eisen van de Belastingdienst (minimaal 70 cm² per outfit) om de kleding als onbelaste werkkleding te kwalificeren.
Eis 110	De logo's worden kleur-echt aangebracht in de exacte PMS/CMYK-kleurcodes van de huisstijl, zoals gespecificeerd in de Bijlage.
Eis 111	De aangebrachte logo's zijn krimpvrij, kleurecht, slijtvast en bestand tegen de was- en droogtemperaturen zoals vermeld in het wasvoorschrift van het betreffende kledingstuk.
Eis 112	Opdrachtnemer garandeert dat de gekozen applicatiemethode (bijv. hitte of naaldkeuze) de structurele integriteit, waterdichtheid en het comfort van het kledingstuk niet aantast.
Eis 113	Het aanbrengen van logo's op functionele kleding (zoals regenkleding) mag de technische specificaties, zoals de waterkolom of ademend vermogen, op geen enkele wijze verminderen.
Eis 114	De levensduur van het logo is gelijk aan die van het kledingstuk. Bij vroegtijdig loslaten, vervagen of beschadigen van het logo bij normaal gebruik, herstelt of vervangt Opdrachtnemer dit kosteloos onder garantie.
Eis 115	Opdrachtnemer adviseert per artikel hoe het logo en de velcro het beste aangebracht kan worden om aan alle eisen te kunnen voldoen.
Eis 116	Alle bovenkleding (met uitzondering van de buitenjas ivm normering) wordt

Eisen	Omschrijving
	voorzien van drie velcro stroken van circa 9 cm lang. Deze worden gebruikt om badges met een diameter van 10 cm aan te brengen. Het gewicht van een badge is 13 gr. Door gebruik van de badges kan ieder museum zijn eigen uitstraling creëren en de kleding eenvoudig aanpassen voor specifieke evenementen. De Opdrachtnemer brengt de velcro aan op de aangegeven plekken. Uitgangspunt is beide bovenarmen en mogelijk op de borst. De badge is geen vervanger van het logo.
Eis 117	De levensduur van de velcro is gelijk aan die van het kledingstuk. De velcro mag het kledingstuk niet beschadigen bij het wassen.
Eis 118	Elk kledingstuk is voorzien van een eenduidig wasvoorschrift conform ISO 3758. De kleding behoudt zijn maat, kleur en technische eigenschappen (binnen vastgestelde toleranties) na de gegarandeerde hoeveelheid wasbeurten. Nummers 1 en 2 in de rangorde dienen binnen 10 kalenderdagen na voorlopige gunning een krimptolerantie aan te leveren.
Eis 119	Alle kleding is krimp- en kreukvrij, kleurvast, wasbaar op minimaal 40°C en geschikt voor de droogtrommel, zodat medewerkers deze eenvoudig zelf kunnen onderhouden. Uitzondering is de buitenjas die vanwege normering industrieel moet worden gewassen.
Eis 120	Indien de fabrikant een artikel uitfaseert of wijzigt, mag het nieuwe model uitsluitend worden uitgeleverd na een succesvolle draagtest en expliciete, schriftelijke goedkeuring van de Opdrachtgever.
Eis 121	Indien een drager overgevoelig blijkt voor een bepaald materiaal, dan dient er per geval en in onderling overleg gezocht te worden naar een adequate oplossing. Dit kan betekenen dat er een vergelijkbaar kledingstuk geleverd moet kunnen worden die geen allergische reactie oplevert.
Eis 122	De opdrachtnemer verklaart het gevraagde assortiment gedurende de looptijd van de overeenkomst beschikbaar te hebben en uit te leveren volgens de overeengekomen specificaties. Opdrachtgever bepaalt na advies van de opdrachtnemer (na de passessie), de matenreeks welke op voorraad moet liggen.
Eis 123	De kledingstukken moeten comfortabel dragen en mogen de drager niet onnodig hinderen bij het uitoefenen van zijn/haar functie.
Eis 124	De kleurstelling van de artikelen wordt nader gespecificeerd in de bijlage. De kleuren dienen gedurende de totale duur van het contract consistent te zijn, zodat wanneer een artikel vervangen wordt de kleur hiervan nog altijd overeenkomt met de rest van de kleding die niet tegelijkertijd is vervangen.

Eisen	Omschrijving
Eis 125	De opdrachtnemer draagt zorg voor het beheer van de maatgegevens van de dragers van de kleding. De gegevens blijven eigendom van de opdrachtgever en dienen daarom op ieder moment inzichtelijk gemaakt te kunnen worden.
Eis 126	Opdrachtnemer voorziet in een oplossing zodat kleding die uitgetrokken wordt tijdens werkzaamheden (zoals jasjes en jacks) voorzien kunnen worden van een uniek herkenningsteken zodat de drager zijn of haar kleding kan herkennen.
Eis 127	Alle artikelen zijn voorzien van een QR-codering, RFID(chip), NFC chip of vergelijkbaar ter herkenning van de goederen (hierna te noemen RFID). Dit ten behoeve van: 1. Een gesloten kleding-loop, hergebruik (re-use) én het reinigingsproces bij hergebruik; 2. Het digitale productpaspoort zodat aan de wettelijke regelgeving van de UPV (uitgebreide producentenverantwoordelijkheid) kan worden voldaan. De opdrachtnemer neemt de verantwoordelijkheid als ketenregisseur over.
Eis 128	De artikelen dienen bestand te zijn tegen intensief gebruik en veelvuldig reinigen. Reiniging mag geen negatieve invloed hebben op de functionele en representatieve eigenschappen, vormstabiliteit en kleur. De kleding dient zoveel mogelijk wasbaar te zijn in de wasmachine op een hoge temperatuur. Op het innaai-etiket dient duidelijk vermeld te zijn hoe het artikel gereinigd dient te worden.
Eis 129	Voor de vermelde bedrijfskleding is eenheid in uitstraling erg belangrijk. Daarom dienen de artikelen onderling een gelijkmatige uitstraling in verwerking, kleur en accessoir gebruik te hebben. Ook dienen de dames- en herenkleding eenzelfde uitstraling te hebben, waardoor er ondanks de noodzakelijke verschillen, zo min mogelijk zichtbaar verschil is.
Eis 130	De Opdrachtnemer is te allen tijde verantwoordelijk voor de bewaking en beveiliging van de kleding die onder zijn beheer is, zodat deze niet onrechtmatig in handen van derden terecht kan komen. Dit geldt vanaf productie tot aan de fysieke levering van het product aan de medewerker/contractor. Dit geldt ook vanaf het moment dat de kleding fysiek wordt overgedragen aan de Opdrachtnemer bij alle retour-processen (waaronder het logistieke-, was-, re-use en vermaak-proces) die onder verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer en eventuele onderaannemers worden uitgevoerd.
Eis 131	De bedrijfskleding is bestand tegen de verschillende weersinvloeden in Nederland. De leverancier wordt om advies gevraagd om in de draagproef mee te denken over de opbouw van kledinglagen en gebruikte materialen zodat de kleding voldoende bescherming biedt tegen de weersinvloeden die in Nederland voorkomen. De basiscollectie moet hierin voorzien. Opdrachtnemer adviseert opdrachtgever hierin.
Eis 132	Voor medewerksters die door zwangerschap aangepaste kleding nodig hebben, dient een passende oplossing aangedragen te worden in dezelfde stijl als het ontwerp. Overleg tussen gebruiker en Opdrachtnemer is hierbij belangrijk en snel kunnen leveren is essentieel. Onder snel leveren wordt verstaan dat na aanvraag er binnen twee weken een passende oplossing afgeleverd moet worden.
Eis 133	Opdrachtnemer draagt zorg voor het vermaken van kleding indien de medewerker niet in de reguliere aangeboden maten past. Vermaken mag alleen in de volgende voorkomende gevallen plaatsvinden: 1. Lengte van de mouwen; 2. Lengte van de broekspijpen; 3. Bandwijdte van de broek.